

Evaluación de Riesgos Psicosociales: CIRCULOS DE PREVENCIÓN

15 OCTUBRE 2013

CALIDAD DE LIDERAZGO, PREVISIBILIDAD Y CONFLICTO DE ROL.

Alfonso Carlos Davalillo Aurrekoetxea Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua Servicio de Calidad y Evaluación Institucional



NAZIOARTEKO BIKAINTASUN CAMPUSA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL





NAZIOARTEKO BIKAINTASUN CAMPUSA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



Carta de Servicios:

Mapa de procesos.

Control de las actividades que se realizan.

Medición de los objetivos que se desean alcanzar.

Revisión, evaluación y mejora de lo realizado.

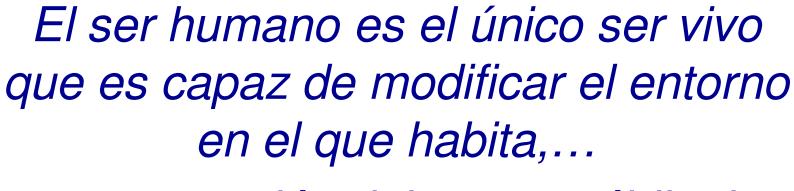
Dificultades (Cambio cultural):

- •Dejar de hacer "lo de siempre": Comodidad
- Cambiar de costumbres:

Rechazo

- Cambio cultural: Un exceso de trabajo inicial
- •Dejar de tener " mi cota de poder" (statu quo)





ja excepción del sector público!









En el trabajo, ligado a cualquier sector, todos deseamos prácticamente lo mismo:

- •Recibir un sueldo correcto (CUERPO)
- Ser bien tratados (CORAZÓN)
- Que nos impliquen de forma creativa (MENTE)
- Hacer que podamos servir a las necesidades humanas de forma honrada (ESPÍRITU)



"Las personas de forma consciente o inconsciente eligen un modo de comportamiento que va desde la rebelión hasta el entusiasmo creativo, en función del grado en el que su situación laboral **respete, integre y equilibre** todas sus necesidades"

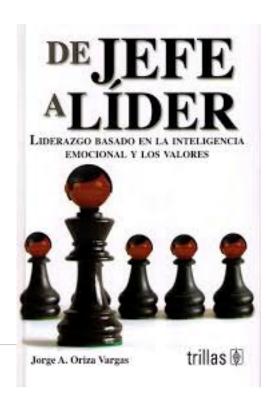
Stephen Covey, Universidad de Harvard "The seven habits of highly effective people"

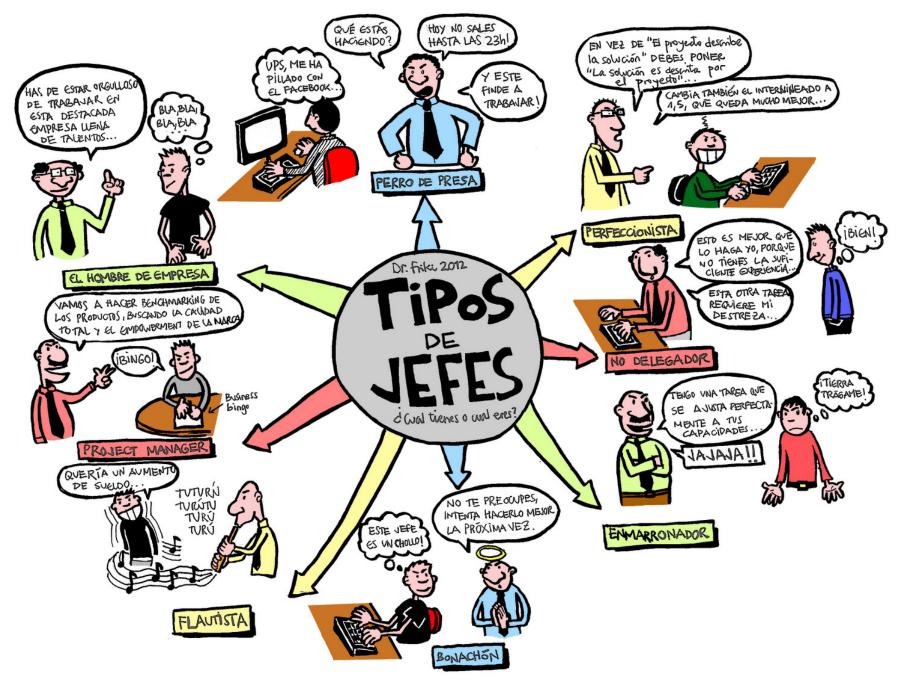




Jefe/a:

- Tener/adquirir una actitud mental positiva.
- •Saber determinar lo que hay que hacer.
- Desear conducir al grupo.
- •Estar dispuesto a los **sacrificios** que el cargo exige.
- •Desarrollar aptitudes para la función que realiza.
- Solucionar situaciones difíciles.
- Aceptar críticas.
- •Hacer cumplir las funciones encargadas de acuerdo a normas establecidas.

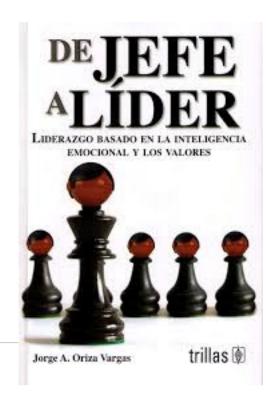






Líder:

- •Ser motor de la actividad desde el vértice del mando.
- •Inspirar y estimular al grupo para cumplir con el trabajo encomendado.
- Tener capacidad de mando y aceptación del grupo.
- •Generar y producir consenso mediante un marco de confianza.
- Unificar intereses, opiniones y sentimientos.



RABINDRANTH TAGORE



 No importa lo que sintamos o sepamos, no importan nuestras dotes potenciales o talentos, sólo la acción les da vida. Muchos de nosotros entendemos conceptos como el compromiso, el coraje y el amor, pero en realidad saber es hacer. Hacer trae la comprensión, y las acciones convierten conocimientos en sabiduría...

"No puedes atravesar el mar simplemente mirando el agua".





La comunicación interna dentro de un servicio no es un problema de técnicas (CÓMO), ni de contenidos (QUÉ), sino de intenciones (PARA QUÉ)

La comunicación interna ha de orientarse a mejorar la calidad motivacional de las personas para que...

- Sepan y conozcan todo lo necesario para hacer bien su trabajo.
- Mejoren como profesionales y como personas.
- Tengan más satisfacción en el trabajo.





El problema de la comunicación interna en un servicio exige:

"HABLAR *MENOS DE* LAS PERSONAS Y HABLAR *MAS CON* ELLAS,

PARA ENCONTRAR VÍAS DE SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS DE CADA MOMENTO.

Dicho de otra manera hay que plantar cara a la cotidiana frase:

"esto siempre se ha hecho así".





¿Por qué surgen conflictos en un servicio público donde todas las personas del servicio debieran trabajar en beneficio de la ciudadanía?

Porque hay intereses ocultos que no se declaran.





Para poder comenzar a minimizar un conflicto en un servicio debemos partir al menos de la voluntad de trabajar juntos en <u>un clima de</u> confianza.

El conflicto en un servicio se rebaja si se construye un compromiso mutuo entre sus miembros y un compromiso con los objetivos del servicio.





La gestión del conflicto es consecuencia directa de la gestión de la diversidad de las personas de un servicio no tanto en cuanto a categorías sociales sino a diferencias en información y en valores.

Básicamente estas diferencias pueden generar dentro del servicio un *CONFLICTO SOCIAL*





Podemos reducir el efecto del *conflicto social* si:

- •Construimos entre todos los miembros del servicio una <u>explicación compartida sobre la situación que se vive</u> en el servicio.
- •Asumimos la <u>responsabilidad que tiene cada</u> <u>miembro del servicio en el origen y en el</u> desarrollo del conflicto.





Los conflictos de tarea se refieren a

desavenencias respecto a la forma de abordar el trabajo que se realiza en el servicio.

No está claro que el conflicto de tarea reduzca el rendimiento del servicio a excepción de que se transforme en conflicto social.

Para evitarlo:

- •Reforzar el clima de confianza mutuo
- Evitar expresiones emocionales hirientes en la discusión de temas.
- Reforzar la libertad de expresión a la hora de formular dudas y desacuerdos.
- Evitar presiones para lograr acuerdos rápidos o prematuros.





"Si decimos a la tripulación, dónde va el barco y contamos con su opinión, conocimientos y experiencias para definir cómo debemos navegar para llegar al destino, seguro que tenemos más probabilidades de que la travesía se realice dentro de previsiones razonables y por tanto conseguiremos atracar bien en el puerto seleccionado."







Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAINTASUN CAMPUSA

CAMPUS DE **EXCELENCIA** INTERNACIONAL